RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2002-2003

Régie du logement

Québec

104-02570/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2002-2003

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2002-2003

Régie du logement

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans ce document,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-41522-1
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites sans
l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2002-2003.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre des Affaires municipales, du Sport et du Loisir,

Jean-Marc Fournier
Québec, octobre 2003

M. Jean-Marc Fournier
Ministre des Affaires municipales,
du Sport et du Loisir
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2003.

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique et de notre loi constitutive, ce rapport rend compte des résultats de la Régie et présente les états financiers vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

France Desjardins
Montréal, juillet 2003

Table des matières

Déclaration sur la fiabilité des données et des contrôles afférents XV

Le mot de la présidente XVII

1. Présentation de la Régie du logement 1

L'organisme, sa compétence et ses mandats 1
L'adjudication : le fonctionnement du tribunal 2
L'information : un service direct aux citoyens 2
La conciliation 2
La clientèle et les partenaires de la Régie du logement 3
Les valeurs organisationnelles 3
La composition de l'organisme 4
La structure organisationnelle 4
La Présidence 4
La Vice-présidence aux activités du tribunal 4
La Direction des greffes et des services aux citoyens 5
La Direction de la planification stratégique et du développement 5
La Direction des services administratifs 5
Les mécanismes de régie interne 6
Le Comité de direction 6
L'Assemblée des régisseurs 6
Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation 6

2. L'année en bref 7

3. Résultats 9

Rappel du contexte et des enjeux 9

Les résultats au regard du Plan stratégique 2001-2003 11

Orientation 1 11

Adapter l'intervention de la Régie en matière de louage résidentiel à l'évolution des besoins de la société et des moyens de l'organisation qui a pour mission d'y répondre

Indicateur 1.1
Révision du cadre législatif 11

Orientation 2 12

Rendre justice avec célérité et dans des termes facilement compréhensibles pour les citoyens

Indicateur 2.1
Procédure de traitement sur examen du dossier 12

Indicateur 2.2
Délai moyen avant audience (en jours) 13

Indicateur 2.3
Proportion des demandes de fixation entendues ou réglées au 31 décembre 14

Orientation 3 15

Dispenser aux citoyens justiciables le niveau d'information adéquat dans des conditions d'accessibilité enviables

Indicateur 3.1
Préparation des parties à l'audience 15

Indicateur 3.2
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes 16

Indicateur 3.3
Développement du site Internet 16

Indicateur 3.4
Taux de réponse des préposés aux services téléphoniques 17

Orientation 4 18

Offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable

Indicateur 4.1
Proportion des audiences conclues par une entente entre les parties ... 18

Indicateur 4.2
Politique de conciliation 19

Les résultats au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 20

Engagement 1
Rendre des services empreints de courtoisie 20

Engagement 2
Rendre des services accessibles partout au Québec 20

Engagement 3
Simplifier les démarches 21

Engagement 4
Donner de l'information pertinente sur les droits, obligations et recours 22

Engagement 5
Mettre à la disposition des parties des outils de négociation en temps utile 22

Engagement 6
Des auditions fixées dans les meilleurs délais possibles 23

Engagement 7
Des décisions rendues dans les plus brefs délais 23

4. Qualité des services aux citoyens 25

Le traitement des plaintes 25
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2002-2003 26
Les sondages 26

5. Utilisation des ressources 29

Les ressources humaines 29
L'effectif total autorisé (ETC) 29
Le développement des ressources humaines 30
La santé et la sécurité du travail 30
Les relations de travail 30
Le Programme d'Aide aux Employés (PAE) 30

Les ressources financières **31**
Rémunération et fonctionnement 31

Les ressources informationnelles **31**
Télécommunications 31
Enregistrement des audiences et rédaction des décisions 31
Internet, intranet et surveillance 32

6. Autres exigences **33**

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 33
Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels 34
L'accès à l'information 34
Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche des personnes handicapées 35
Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise 35
Embauche d'étudiants 36
Éthique et déontologie 36
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 36

7. État financier 2002-2003 ..... **39**

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2003 ..... **39**
Rapport du Vérificateur général **39**

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2003 40
Notes complémentaires 41

Annexes 43

Annexe 1

Liste des lois et règlements d'application 43

Annexe 2

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2003 45

Annexe 3

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2002-2003 46

Annexe 4

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 2000-2001 à 2002-2003 47

Annexe 5

Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 48

Annexe 6

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 50

Annexe 7

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 53

Annexe 8

Déclaration de services aux citoyens 55

Déclaration sur la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Régie du logement :

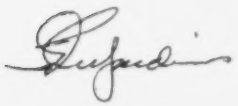
- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Régie du logement;
- présentent les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent les engagements de la Déclaration de services aux citoyens et ses résultats.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats afin d'atteindre les objectifs déterminés dans le plan stratégique et le plan annuel de gestion des dépenses.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables à tous égards importants. Elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

Les données financières ont été vérifiées par le Vérificateur général du Québec.

La présidente,



France Desjardins
Montréal, juillet 2003

Le mot de la présidente

Le Rapport annuel de gestion 2002-2003 représente le point d'arrivée d'un exercice de remise en question qui a mené à la création et à la mise en œuvre du Plan stratégique 2001-2003. Compte tenu de la conjoncture particulière liée à la pénurie de logements locatifs et de la pression qu'elle génère sur nos activités, je suis, somme toute, fière des résultats obtenus grâce à la collaboration de toutes les personnes travaillant à la Régie. L'heure du bilan sonne donc maintenant pour la Régie avant de s'engager dans un nouveau cycle de gestion par résultats, dont le signal de départ sera donné par le Plan stratégique 2003-2006.

Avec un peu de recul, on réalise que le Plan stratégique 2001-2003 était empreint d'une volonté ferme de modernisation et d'un peu de hardiesse. En effet, la Régie avait à la fois ciblé l'adaptation de sa mission à l'évolution des besoins de la société et l'amélioration des services qu'elle dispense, le tout dans la perspective d'une utilisation optimale de ses ressources.

Quatre grandes orientations supportaient ce plan, soit : **réviser le cadre législatif** où la Régie exerce sa compétence, **rendre justice avec célérité**, **dispenser une information adéquate** dans des conditions d'accessibilité enviables et **offrir une assistance en vue de favoriser les règlements à l'amiable**. Dans la recherche des résultats visés, nous avons accompli de nombreuses activités, et ce, même si certaines de nos ambitions n'ont pu être réalisées.

Ainsi, la Régie a participé aux travaux entourant le projet de loi 26 (Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et le Code civil) et a proposé une réforme majeure de la législation en matière de louage résidentiel. De plus, des travaux préparatoires à l'implantation d'une nouvelle procédure de traitement sur examen du dossier ont été accomplis; toutefois, un tel traitement n'eût été possible que si certaines modifications législatives avaient été adoptées.

La Régie a légèrement progressé en ce qui a trait à la réduction des délais notamment en menant un projet pilote d'organisation des rôles d'audience sur une base collective et en instaurant un système en appui à la mise au rôle des causes selon leur niveau d'urgence.

En matière d'information, un nouveau cadre a été adopté en vue de renforcer la nécessaire neutralité des préposés aux renseignements lors de leurs échanges avec les citoyens. Malgré une hausse de l'achalandage à nos bureaux, tout près de 90 % des citoyens ont été reçus en entrevue après un temps d'attente inférieur à 20 minutes. Pour remédier à des résultats moins heureux en regard de l'accessibilité téléphonique, un système de distribution des appels permettant aux régions de s'épauler mutuellement a été implanté. Des progrès significatifs ont été marqués en matière de technologie, grâce à l'informatisation de tous les postes de travail, au développement d'un site intranet, qui fournit au personnel un accès instantané aux ressources documentaires, et à une refonte du site Internet, davantage axé sur les besoins de la clientèle.

Dans la poursuite de la gestion par résultats et pour appuyer la prise de décisions, la Régie a déjà mis en place plusieurs outils visant à soutenir ses gestionnaires et ses employés. Notre progression vers l'atteinte des objectifs peut donc être suivie grâce à des tableaux de bord régulièrement mis à jour. D'autres mesures ont été mises en place et intégrées au Plan d'action 2002-2003 en vue d'assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général découlant de l'étude qu'il a réalisée en 2001 auprès des tribunaux administratifs.

Finalement, le dernier exercice financier a été marqué par la signature d'une entente de gestion entre le ministre responsable de la Régie du logement et le président du Conseil du trésor. En vertu de cette entente, la Régie dispose d'une marge de manœuvre supplémentaire en matière de gestion des ressources financières et humaines. La Régie peut ainsi se prévaloir de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net, l'autorisant à accroître ses dépenses d'un montant équivalant aux revenus de tarification qui excèdent 3,1 M $. Cet allégement permet d'établir une correspondance plus étroite entre les dépenses et les revenus liés à la croissance des activités. Cette entente devra être complétée par la signature d'une Convention de performance et d'imputabilité (CPI) entre le ministre responsable et la direction de la Régie du logement.

À l'aube d'une nouvelle phase de gestion, nous pouvons conclure que la mise en œuvre de notre premier plan stratégique s'est avérée une étape féconde en enseignements, dont l'expérience pave maintenant la voie à d'autres moyens pour atteindre de nouvelles cibles.

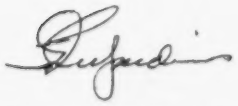
Un autre point fort de l'exercice financier qui vient de s'achever est sans conteste la participation de la Régie à la Commission parlementaire sur le logement social et abordable, en octobre 2002. Saluant l'initiative de la Commission de l'aménagement du territoire de convier à la réflexion tous les intervenants dans le domaine du logement, au moment où le contexte est particulièrement susceptible de conduire à des positions rigides, voire même irréconciliables, c'est forte de plus de 20 ans d'expérience en matière de droit relatif au logement locatif que la Régie a tenté d'apporter un éclairage utile aux travaux de la Commission, tant sur son rôle et la portée de ses interventions que sur les conséquences des solutions préconisées par les divers intervenants.

C'est à cette occasion que la Régie a signifié une ouverture quant à l'examen du critère des « réparations majeures » dans la méthode de fixation des loyers, l'indice à ce chapitre ayant atteint son plus bas niveau historique. Toutefois, l'examen d'un élément isolé de la méthode de fixation des loyers étant susceptible d'entraîner des répercussions inattendues sur le marché locatif, la Régie a jugé pertinent de confier à un consultant externe le mandat d'évaluer la méthode, en conviant à cet exercice les acteurs-clés du milieu du logement locatif. Tenues au printemps 2003, les consultations donneront lieu à un rapport déposé au cours de l'été. À partir de ce document de travail, la Régie fera connaître ses recommandations au ministre responsable au cours de l'automne 2003.

Je ne saurais terminer sans citer un extrait, toujours d'actualité, des conclusions du mémoire que la Régie a présenté à la Commission parlementaire sur le logement social et abordable, en octobre 2002 :

« Comme nous l'avons exposé, l'environnement est complexe, la conjoncture est extrême. C'est dans un tel contexte que la recherche de l'équilibre des forces en présence et de l'harmonie dans les relations entre locateurs et locataires prend toute sa signification. C'est, entre autres, l'objectif que le législateur visait en instituant la Régie pour faciliter l'accès à la justice dans le domaine du logement.

Certaines problématiques sociales interpellent plusieurs intervenants à divers niveaux en faveur d'une concertation dans les actions. Elles dépassent la seule compétence du Tribunal mais la Régie du logement continuera de répondre « présente » lorsqu'il s'agira d'explorer des solutions équilibrées où les droits des uns n'entrent pas en conflit avec les obligations des autres, où toutes pratiques abusives sont dénoncées. D'ici là, la Régie continuera de tabler sur la compétence de ses ressources pour la réalisation de sa mission avec efficacité afin de limiter l'aggravation des dommages en cas de différend et de favoriser des relations harmonieuses entres locataires et propriétaires. »



France Desjardins

1. Présentation de la Régie du logement

L'organisme, sa compétence et ses mandats

La Régie du logement est un tribunal spécialisé institué en 1980, à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le louage résidentiel. Sa mission est d'appliquer une législation d'ordre public dans le domaine du logement locatif.

Comme tribunal, la Régie du logement possède, en première instance, une compétence exclusive pour décider des litiges soumis par une partie au bail d'un local d'habitation, qu'il s'agisse d'un logement, d'une chambre, d'une maison mobile ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. La somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur doivent alors être inférieurs à 70 000 $. Dans les cas de reconduction d'un bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, et en présence d'un bail de logement à loyer modique, la Régie a compétence quel que soit le montant en jeu.

En tant que tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec tant en matière de louage, de contrats, d'obligations et de prescriptions qu'en matière de preuve. Elle applique également certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne. De fait, en 1999, la Cour supérieure a défini la Régie du logement comme « un tribunal administratif pas comme les autres puisqu'elle est, en quelque sorte, un tribunal de droit commun ».

En matière de fixation de loyer, la Régie peut réviser ses décisions sur demande d'une partie. Lorsqu'il s'agit de recouvrement d'une petite créance et de conservation du stock de logements, ses décisions sont finales et sans appel. Les autres décisions ne sont appelables que sur permission d'un juge de la Cour du Québec, lorsque la question est jugée sérieuse, nouvelle ou d'intérêt général.

Afin de faire connaître la jurisprudence, la Régie assure la publication des décisions d'intérêt qu'elle a rendues.

De plus, dans la réalisation de son mandat d'assurer la protection des locataires tout en veillant à la conservation du parc de logements locatifs, la Régie est chargée, quel que soit le montant en jeu, de décider des demandes relatives à :

- la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet;
- l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier;
- la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

Un autre volet essentiel du rôle de la Régie réside dans sa responsabilité en matière de contrôle des loyers, par l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer aux cas qui lui sont soumis pour adjudication. Sa seule présence étend cette influence à l'ensemble du marché locatif.

Comme organisme administratif, la Régie a pour mandat de favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires, de les renseigner sur leurs droits et leurs obligations résultant du bail d'un logement, et de faire des études sur la situation du logement.

L'adjudication : le fonctionnement du tribunal

Le citoyen qui s'adresse à la Régie du logement dépose une demande écrite et en acquitte les frais selon le « Tarif des frais exigibles à la Régie du logement ». La demande est ensuite mise au rôle en fonction de son degré d'urgence, et toutes les parties sont convoquées pour l'audience, où elles doivent présenter les preuves au soutien de leurs prétentions. Les demandes soumises à la Régie du logement sont entendues soit par un régisseur, soit par un greffier spécial.

Concernant la procédure devant le tribunal, la Régie applique les règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, ainsi que les règles simples mais rigoureuses prévues dans sa loi constitutive. Elle s'est en outre dotée d'un Règlement de procédure facilement compréhensible pour les citoyens. Lors des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction.

La décision est rendue par écrit et une copie conforme en est transmise par courrier à toutes les parties, à qui il revient d'en faire assurer l'exécution.

L'information : un service direct aux citoyens

Le service d'information de la Régie du logement met l'accent sur la qualité des renseignements diffusés et l'attitude neutre de son personnel, afin de contribuer au maintien de bonnes relations entre propriétaires et locataires. Pour mieux joindre sa clientèle, la Régie déploie un réseau de canaux d'information complémentaires :

- un service de renseignements téléphoniques, complété par une ligne sans frais;
- des entrevues en personne dans ses 25 bureaux;
- des séances d'information à des groupes cibles, sur demande;
- un ensemble de publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve.

Les Communications diffusent régulièrement des communiqués de presse et répondent aux nombreuses demandes des médias.

Enfin, son site Internet donne accès à une imposante banque d'informations. On y trouve notamment le formulaire interactif « Calcul 2003 », un outil qui permet au propriétaire et au locataire de calculer l'ajustement de loyer d'un logement selon les taux prévus par règlement, lorsqu'ils s'entendent sur les dépenses à prendre en compte.

La conciliation

La Régie du logement privilégie les actions susceptibles de maintenir des relations harmonieuses entre locataires et propriétaires. Elle considère que la conciliation, lorsque les circonstances s'y prêtent, peut permettre aux parties de conclure une entente. Tous les adjudicateurs ont reçu une formation en cette matière.

La clientèle et les partenaires de la Régie du logement

La clientèle de la Régie du logement est principalement composée de locataires et de propriétaires. Le profil des citoyens qui constituent cette clientèle est varié : on y trouve des ménages avec ou sans enfants, des petites ou moyennes entreprises, des personnes seules, de nouveaux arrivants, des étudiants, des chefs de famille monoparentale, des personnes âgées. Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, 1 250 000 logements au Québec, dont les quatre cinquièmes se trouvent dans les régions urbaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

En plus de renseigner les citoyens par le biais de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'acteurs dans le domaine du logement locatif, aux niveaux provincial, régional et local. Enfin, la Régie maintient des liens de partenariat avec divers ministères et organismes du gouvernement, au fédéral comme au provincial.

Les valeurs organisationnelles

Pour remplir adéquatement leur mission, les membres de la Régie du logement partagent des valeurs organisationnelles qui inspirent leur conduite et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. Être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et endosser les valeurs suivantes : la qualité du service, le respect, la coopération et l'engagement.

La qualité du service sous-entend une préoccupation constante de répondre efficacement, dans le cadre de sa mission, aux attentes du citoyen. Primauté est accordée à la compétence, à la clarté, à la précision et à la diligence dans toutes les interventions auprès du citoyen.

Le respect englobe le respect de soi, de la clientèle et de toutes les personnes avec qui l'on transige dans l'organisation. C'est une question de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

La coopération se traduit par la valorisation d'une culture où l'on fait appel à la collaboration, à l'esprit d'équipe et à un réseau de communication interne sans faille. C'est favoriser l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue de réaliser les objectifs communs.

L'engagement, c'est démontrer par son attitude, son comportement et ses actions, que l'on croit à la mission de la Régie du logement; c'est s'impliquer au quotidien dans la recherche de l'excellence.

La composition de l'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau.

Les régisseurs sont nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus 5 ans et sont choisis à même une liste établie par règlement[1].

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs. Au 31 mars 2003, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 30 régisseurs en fonction et de 9 greffiers spéciaux qui entendent principalement des demandes de fixation de loyer.

Quant au personnel cadre, juriste, professionnel, technique et de bureau, il est nommé et, le cas échéant, promu selon les dispositions de la Loi sur la fonction publique du Québec.

La structure organisationnelle

La Régie du logement se compose des unités administratives suivantes : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du tribunal, la Direction des greffes et des services aux citoyens, la Direction de la planification stratégique et du développement et la Direction des services administratifs.

La Présidence

La présidente est chargée de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, ses fonctions sont de favoriser la participation des régisseurs à l'élaboration d'orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions, de veiller au respect de la déontologie et de promouvoir le perfectionnement des régisseurs quant à l'exercice de leurs fonctions. Elle doit aussi donner au ministre désigné son avis sur toute question que celui-ci soumet, analyser les effets de l'application de la loi et faire au ministre les recommandations qu'elle juge utiles.

Elle supervise aussi directement les fonctions communications, plaintes et qualité des services, de même que la défense des intérêts judiciaires de la Régie lors de tout litige devant la Cour supérieure ou la Cour d'appel concernant la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

La Vice-présidence aux activités du tribunal

Le vice-président assume la responsabilité des activités du tribunal, de la mise au rôle à la tenue des audiences, sur l'ensemble du territoire du Québec. En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux qui entendent les causes et rendent les décisions.

1 Voir Annexe 1, dans la Liste des lois et règlements d'application

La Direction des greffes et des services aux citoyens

Cette direction a pour mandat d'informer les citoyens sur toute question relative au bail d'un logement. Son personnel répond aux demandes de renseignements par téléphone, au comptoir et par courrier, et prête aussi son assistance, lorsqu'un citoyen le requiert, pour la rédaction d'une demande. Il participe en outre à des activités de diffusion d'information de masse telles que le Salon national de l'habitation, la Semaine du Barreau et autres événements du même type, en plus de rencontrer divers groupes cibles lors de séances d'information.

Cette direction assure également le traitement et l'expédition des décisions, la gestion des dossiers et leur accessibilité pour consultation de la part du public. Elle se divise en quatre directions territoriales qui administrent 25 bureaux et autres lieux d'audience[2].

La Direction de la planification stratégique et du développement

Le mandat de cette direction consiste à assurer :

- la production du plan stratégique, son suivi et son évaluation;
- la réalisation ou la supervision d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
- le développement d'indicateurs de performance de la Régie;
- la collecte et l'analyse de données en appui à la prise de décisions et la production de rapports d'information de gestion;
- l'élaboration de politiques et de processus opérationnels dans le cadre de la mission de l'organisme;
- la gestion documentaire.

Le Service des technologies de l'information relève de la Direction de la planification stratégique et du développement; il est notamment responsable du développement et de la gestion des systèmes informatiques et de télécommunication.

La Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs conseille la présidente et les gestionnaires en ce qui regarde les questions relatives à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

En ces matières, cette direction assume également la responsabilité de l'élaboration des politiques, de même que la gestion des processus opérationnels qui les appuient. La Direction des services administratifs représente aussi la Régie auprès d'autres organismes dont le Secrétariat du Conseil du trésor et les organisations syndicales.

2 Voir Annexe 5 : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège.

Les mécanismes de régie interne

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement s'est dotée de mécanismes de régie interne dont les trois principaux sont : le Comité de direction, l'Assemblée des régisseurs et le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation.

Le Comité de direction

Le Comité de direction est responsable de l'adoption et de la mise en œuvre des politiques internes; il veille à la réalisation des activités de la Régie et assure le suivi de gestion du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources. Il est composé de la présidente, du vice-président, des directeurs des services administratifs, de la Direction de la planification stratégique et du développement, de la Direction des greffes et des services aux citoyens, et de la responsable des communications.

L'Assemblée des régisseurs

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle se compose de la présidente, du vice-président, des régisseurs et des greffiers spéciaux. L'Assemblée des régisseurs, en plus de constituer un forum d'échanges éclairé sur les questions de droit relatives au marché locatif, enrichit par ses travaux les orientations générales de la Régie, notamment par une sensibilisation à l'atteinte des objectifs liés aux délais de traitement des dossiers. En plus de permettre une mise à jour continue des connaissances juridiques et le développement des compétences, ces échanges favorisent la cohérence judiciaire. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation recommande des mécanismes pour assurer la cohérence et la qualité des décisions et favoriser la conciliation. Il évalue le niveau de cohérence décisionnelle, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore les dossiers à soumettre aux tables d'échanges juridiques. Composé d'adjudicateurs, le Comité détient son mandat de la présidente.

2. L'année en bref

Après avoir connu, au cours de l'année antérieure, le plus fort volume de causes introduites des 10 dernières années, les activités judiciaires de la Régie ont encore été en croissance durant l'exercice financier 2002-2003.

La Régie du logement a cependant persévéré dans l'accomplissement des actions entreprises en matière de révision du cadre législatif, de modernisation du cadre de gestion, d'insertion et de développement des nouvelles technologies, d'amélioration des délais de traitement des dossiers et de qualité des services aux citoyens, notamment par les réalisations suivantes :

- Participation à la diffusion de l'étude Les logements privés au Québec : la composition du parc de logements, les propriétaires bailleurs et les résidants, réalisée pour le compte de la Régie du logement, de la Société d'habitation du Québec, de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, et de la Régie du bâtiment.

- Embauche de 2 greffiers spéciaux dont le travail d'adjudication est concentré sur les audiences de causes en fixation de loyer, afin de réduire les délais de traitement de ces dossiers par suite de l'augmentation notable de leur volume d'entrée.

- Mise en service d'un numéro unique de type 1-800, afin de créer une centrale téléphonique virtuelle apte à mieux répartir les appels entrants dans l'ensemble des bureaux et à optimiser la capacité de réponse des préposés aux renseignements.

- Élaboration et dispensation d'une formation à tous ses préposés aux renseignements, visant à imprimer davantage une attitude d'impartialité essentielle à l'exercice de leur rôle, en tant que communicateurs d'information de base neutre.

- Participation à la Commission de l'aménagement du territoire dans le cadre du mandat d'initiative sur le logement social et abordable.

- Adoption et mise en œuvre d'une politique de communication afin que les activités de communication reflètent les valeurs de la Régie et ses orientations, dans le respect de sa mission.

- Lancement d'un nouveau site Internet au terme d'une refonte accomplie à la lumière des remarques et des attentes exprimées par les citoyens.

- Refonte des modèles « Avis d'augmentation de loyer » et « Réponse à un avis d'augmentation de loyer », largement diffusés auprès des citoyens, dans un souci de mieux informer le locataire désireux de se positionner quant aux conditions de renouvellement de son bail.

- Mise en œuvre d'une méthodologie de sondages en vue de mieux connaître les besoins des citoyens et le degré de satisfaction de la clientèle relativement aux services dispensés par la Régie.

- En partenariat avec la Société d'habitation du Québec, lancement d'une campagne d'information de masse destinée aux ménages à faibles revenus en vue de prévenir les effets de la pénurie de logements.

- Allongement des heures de service au téléphone et au comptoir au bureau de Montréal durant toute la période dite « de pointe ».

- Production d'un document de référence uniformisé, destiné aux membres du personnel dispensant des séances d'information à des groupes de citoyens.

- Mise en place d'un comité sur les publications, dont le mandat est de réexaminer l'ensemble des publications de la Régie afin de statuer sur leur pertinence et d'entreprendre leur éventuelle mise à jour.

- Élaboration des lignes directrices d'un projet pilote de conciliation. Constitution d'une équipe de régisseurs en vue d'expérimenter prochainement la tenue de séances de conciliation dans certains dossiers davantage susceptibles d'en bénéficier, de par leur ampleur, leur complexité ou autres critères particuliers.

- Publication d'un appel d'offres en vue de l'octroi à un consultant externe du mandat d'évaluer la méthode de fixation des loyers en vigueur au Québec.

- Poursuite de la tenue de rôles d'équipes de régisseurs en vue d'améliorer les délais d'audience. À Montréal, où le volume d'activités est le plus important, mobilisation de ressources d'autres directions territoriales et organisation d'audiences en soirée.

- Conclusion d'ententes permettant d'utiliser sans frais, pour la tenue de certaines audiences à Montréal, des locaux situés à l'extérieur du bureau du Village olympique. Par la suite, aménagement de salles d'audience permanentes au centre-ville, accommodant du même coup de nombreux citoyens de l'ouest de l'île de Montréal.

- Modifications aux méthodes de travail au regard de la mise au rôle, avec une nouvelle philosophie de catégorisation des causes civiles en fonction de leur urgence.

- Adoption du Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement.

- Conclusion d'une entente de gestion permettant à la Régie de se prévaloir, par le biais de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net, de nouvelles options en matière de gestion de ses ressources financières et humaines.

- Augmentation de 73 % du volume de demandes d'information de la part de la presse écrite, de la radio et de la télévision, l'intérêt des médias à l'égard des problèmes liés aux logements locatifs s'étant manifesté de façon très soutenue.

- Mise en service d'un intranet permettant aux membres du personnel de la Régie d'avoir rapidement accès à toutes les ressources documentaires à jour nécessaires à leur travail.

- Exploration en vue de l'acquisition d'un logiciel pour l'enregistrement audionumérique des audiences. L'évaluation terminée, l'implantation du nouveau système s'effectuera durant le prochain exercice financier.

- Amorce de la refonte du plan de relève destiné à assurer le maintien des services de base à la clientèle en cas de sinistre. Cette refonte est nécessaire en raison des modifications technologiques apportées au réseau de télécommunication et des mouvements de personnel survenus au cours des dernières années.

3. Résultats

Rappel du contexte et des enjeux

Au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2003, la Régie du logement a accompli les actions prévues à son plan stratégique dans un contexte constitué d'un ensemble d'éléments, dont les plus significatifs sont :

- Le respect des balises posées par les objectifs d'équilibre budgétaire de l'État.
- La démarche globale de l'administration publique vers la modernisation et l'amélioration de la qualité des services aux citoyens, notamment par l'implantation de la gestion par résultats.
- La volonté d'actualiser le rôle de la Régie du logement à l'intérieur du cadre législatif dans lequel elle évolue, comme dans la réalisation des autres activités liées à ses fonctions.
- L'application des orientations du gouvernement en matière de communication afin de transmettre l'information sur les lois, règlements et procédures dans un langage clair, simple et précis.
- La conciliation entre le rôle de tribunal d'accès assumé par la Régie et son mandat d'informer les citoyens sur leurs obligations, droits et recours, avec toute la rigueur imposée par le cadre législatif dans lequel elle évolue et par la procédure applicable devant le tribunal.
- Le très bas taux d'inoccupation des logements qui secoue le marché locatif, situé bien en dessous du niveau d'équilibre. Alors qu'elle s'était d'abord manifestée dans les principales agglomérations urbaines, la pénurie de logements s'étend maintenant à plusieurs autres centres urbains au Québec.
- Le fait que de plus en plus de ménages soient aux prises avec un problème d'accessibilité au logement, en raison de leurs revenus ou du nombre de personnes composant le ménage, ou parce que leur logement nécessite des réparations majeures.
- L'importante proportion de ménages locataires constitués de personnes vivant seules, soit près de 44 %.
- Le retour vers la ville de nombreux citoyens ou de leur famille, se traduisant entre autres par l'augmentation marquée du nombre de demandes de reprise de logement soumises à la Régie durant le dernier exercice financier.
- Les besoins particuliers des personnes âgées quant à l'adaptation de leur logement ou aux services de soutien requis en raison de leur état de santé. Le vieillissement de la population fait en sorte que leur nombre croissant crée de nouveaux besoins résidentiels, surtout lorsque ces personnes subissent une perte d'autonomie.
- L'évolution des attentes des citoyens quant à l'accès à des services via Internet, les nouvelles technologies entraînant une multiplication des canaux de service et de nouvelles exigences pour la livraison d'informations ou les demandes de transactions en ligne.

Il en a découlé, pour la Régie du logement, les enjeux suivants :

- Une augmentation continue du volume d'activités et du nombre de causes soumises au tribunal, notamment en matière de fixation de loyer et de reprise de logement.

- Le besoin d'adaptation de la Loi qui régit les relations entre locateurs et locataires à l'évolution sociodémographique de la société québécoise durant les 20 dernières années.

- L'intérêt d'une évaluation de la méthode actuelle de fixation des loyers découlant du Règlement sur les critères de fixation de loyer, dans le contexte socio-économique moderne.

- La nécessité d'adapter le traitement des causes liées aux recours pour non-paiement de loyer (résiliation de bail, recouvrement de loyer) compte tenu de la croissance des activités et des objectifs de réduction des délais de traitement.

- L'importance de mettre sur pied des services spécifiques, en nature et en accessibilité, destinés à des segments de sa clientèle plus vulnérables comme les nouveaux arrivants et les personnes âgées.

- L'amélioration des modes de dispensation de ses services, en offrant aux citoyens les facilités d'accès avantageuses rendues possibles par les nouvelles technologies, notamment via son site Internet.

- La mise en œuvre de modalités de traitement des dossiers permettant d'utiliser l'expertise des régisseurs pour l'adjudication de causes plus complexes, en confiant à d'autres ressources le mandat de régler une partie des demandes introduites.

- La nécessité de dispenser une information non seulement centrée sur les droits et obligations prévus à la loi, mais aussi axée sur la préparation des deux parties au regard des règles de preuve qui s'appliquent devant le tribunal.

- Tout en préservant sa neutralité en tant que tribunal, l'exploration et le développement de travail en partenariat avec des associations représentatives de sa clientèle, afin d'ajuster le niveau de l'information transmise et d'en améliorer l'accessibilité.

- L'élaboration de nouvelles façons de faire pour offrir des modes alternatifs de règlement des litiges, afin d'harmoniser les relations à long terme entre les parties et de les responsabiliser davantage quant aux engagements résultant du bail.

- L'utilisation optimale des ressources affectées à l'innovation technologique afin d'améliorer les services aux citoyens dans leur quantité, leur rapidité de livraison et leur qualité.

Les résultats au regard du Plan stratégique 2001-2003

Pour répondre au contexte et aux enjeux déterminés, le Plan stratégique 2001-2003 s'articulait autour de quatre orientations. Ainsi la Régie a voulu :

1 Adapter l'intervention de la Régie en matière de louage résidentiel à l'évolution des besoins de la société et des moyens de l'organisation qui a pour mission d'y répondre;

2 Rendre justice avec célérité et dans des termes facilement accessibles pour le citoyen;

3 Dispenser aux citoyens justiciables le niveau d'information adéquat dans des conditions d'accessibilité enviables;

4 Offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable.

Voici les résultats atteints au regard de ces quatre orientations.

ORIENTATION 1 **Adapter l'intervention de la Régie en matière de louage résidentiel à l'évolution des besoins de la société et des moyens de l'organisation qui a pour mission d'y répondre**

AXE D'INTERVENTION : Réviser l'ensemble du cadre légal et réglementaire de la Régie du logement et l'adapter à l'évolution des besoins de la société depuis 20 ans, afin d'assurer une contribution optimale à l'harmonisation des relations entre locateurs et locataires au Québec.

OBJECTIFS : Proposer des modifications législatives visant une amélioration rapide des délais de traitement des dossiers et l'ajustement des dispositions les plus problématiques pour le printemps 2001.

Proposer un énoncé de politiques adaptant l'ensemble de la législation aux besoins sociaux du 21e siècle en vue de tenir une consultation sur une réforme plus large au cours de l'exercice 2001-2002.

INDICATEUR 1.1 **Révision du cadre législatif**

	Cibles		Résultats	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Propositions prioritaires	Printemps 2001		Cible atteinte	
Énoncé de politiques	Élaboration	Implantation	Document de travail déposé en 2001	

Commentaire

Les mesures prioritaires proposées par la Régie du logement ont conduit à l'élaboration du projet de loi 26, lequel a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2001. Malgré la tenue de consultations particulières en novembre 2001, ce projet de loi n'a pas été adopté.

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Régie a continué à contribuer à la réflexion du législateur sur divers enjeux et problématiques liés à l'application de la loi, en présentant un mémoire à l'occasion des séances tenues par la Commission de l'aménagement du territoire sur le logement social et abordable.

ORIENTATION 2

Rendre justice avec célérité et dans des termes facilement compréhensibles pour le citoyen
Orientation 1 du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 et Engagement 6 de la Déclaration de services aux citoyens.

AXES D'INTERVENTION :

Réviser les règles encadrant la procédure afin de permettre au tribunal de rendre décision :

- sur examen du dossier lorsque la demande n'est pas contestée;
- sur audition de la preuve par des greffiers spéciaux dans davantage de litiges.

Mettre en place des modes d'organisation du travail judiciaire favorisant l'utilisation optimale des ressources et leur affectation en fonction des besoins des différentes régions.

Développer des mécanismes visant la cohérence décisionnelle.

OBJECTIFS :

Réduire de 25 %, en deux ans, le délai moyen d'audience des demandes de recouvrement-résiliation et des causes civiles.

En fixation de loyer, augmenter la proportion des causes réglées ou entendues au 31 décembre de l'année courante.

INDICATEUR 2.1

Procédure de traitement sur examen du dossier

Cibles		Résultats	
2001-2002	**2002-2003**	**2001-2002**	**2002-2003**
Implantation		Élaboration des modalités de traitement	

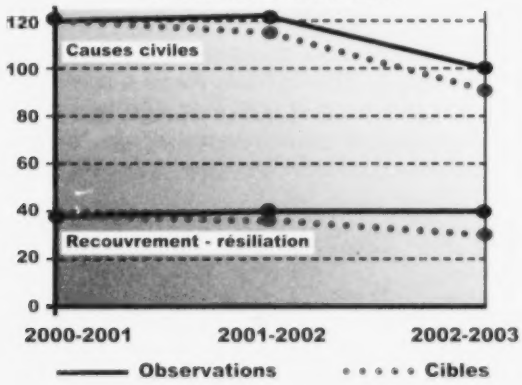
Commentaire

Le plan stratégique prévoyait la mise en œuvre d'une procédure de traitement sur examen du dossier pour les demandes de recouvrement-résiliation non contestées, dans la mesure où les modifications législatives requises auraient été adoptées.

INDICATEUR 2.2 **Délai moyen avant audience (en jours)**

	Cibles		Résultats	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Recouvrement - résiliation	35	28	40	40
Causes civiles (Les principaux recours dits "civils" sont énumérés à l'annexe 4)	115	91	121	100

DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE
de 2000-2001 à 2002-2003



Commentaire

Le délai moyen avant audience des causes civiles a été réduit de 21 jours pour atteindre 100 jours en 2002-2003, se rapprochant sensiblement de la cible qui avait été adoptée dans le Plan stratégique 2001-2003.

S'il n'a pas été possible d'atteindre la cible de 91 jours qui avait été fixée il y a deux ans, c'est surtout parce que le volume d'entrée des causes destinées aux régisseurs s'est accru, sans que les ressources disponibles pour entendre ces causes soient augmentées en conséquence. Les causes civiles, qui sont les plus lourdes à traiter, ont vu leur volume augmenter de 12 % au cours de la dernière année, pour atteindre le nombre sans précédent de 30 687. On observe en particulier une importante augmentation du volume des demandes de reprise de logement : de 816 à 2 055 en deux ans. Ces demandes doivent être traitées de manière à permettre aux deux parties de s'organiser en temps utile pour respecter la décision du tribunal quant au droit d'occupation du logement. Le traitement rapide de ces demandes a contribué à faire diminuer le délai moyen des causes civiles.

L'expérience de rôles tenus par des équipes de régisseurs, amorcée à la fin de l'exercice précédent, s'est poursuivie en 2002-2003 et a conduit à des résultats prometteurs en ce qui concerne l'accroissement de la capacité de traitement et la réduction des remises et des ajournements. Cette expérience sera reconduite sur une base élargie en 2003-2004. D'autre part, la Régie a progressé dans l'implantation d'une politique de mise au rôle, en codifiant dans un document de référence les règles qui doivent guider les maîtres des rôles en matière de priorisation et de pondération des causes.

Dans le cas des demandes de recouvrement-résiliation, le plan stratégique fixait une cible de réduction à 28 jours. Comme il n'a pas été possible de mettre en place la procédure de traitement sur examen du dossier, le délai est demeuré inchangé à 40 jours.

INDICATEUR 2.3 **Proportion des demandes de fixation entendues ou réglées au 31 décembre**

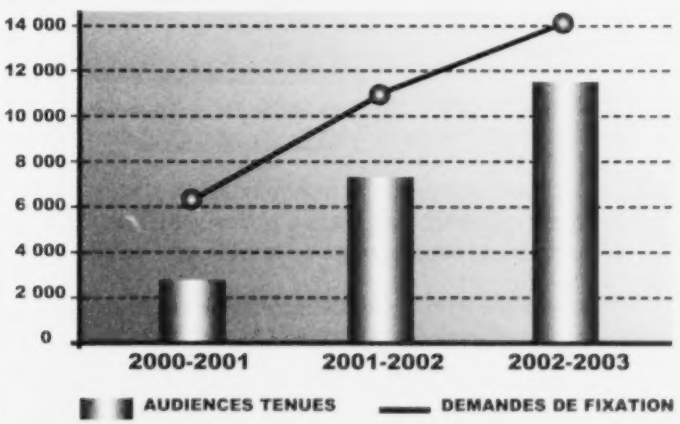
Cibles		Résultats	
2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
60 %	90 %	55 %	52 %

Commentaire

En date du 31 décembre 2002, la Régie avait entendu ou réglé 52 % des demandes de fixation de loyer déposées en vertu des critères de 2002. Ce résultat est comparable à ceux obtenus au cours des années précédentes, soit 48 % en 2000 et 55 % en 2001.

Dans le but de traiter la presque totalité des demandes avant le 31 décembre, comme elle s'était engagée à le faire dans son Plan stratégique 2001-2003, la Régie a considérablement augmenté sa capacité de traitement en fixation, faisant passer de 2 900 à 11 500 le nombre d'audiences au cours des deux dernières années. Toutefois, le volume des demandes introduites a plus que doublé au cours de la même période, ce qui a contrecarré les efforts déployés pour traiter 90 % des dossiers avant le 31 décembre.

Audiences tenues et demandes introduites en fixation



Déjà, en 2002-2003, les demandes de fixation et de révision ont été entendues dans un délai moyen de 6,8 mois, ce qui représente une légère baisse comparativement à l'année précédente, et ce, en dépit d'un volume accru de 35 % en ce qui a trait aux décisions rendues.

Si le volume d'entrée est en hausse, c'est qu'en l'espace de quelques années, le marché locatif est passé d'une situation d'offre excédentaire à une situation d'offre insuffisante pour satisfaire la demande. Le taux d'inoccupation des logements dans les centres urbains du Québec affiche un plancher historique de 1,2 % en octobre 2002. Cette situation est de nature à susciter davantage de différends entre propriétaires et locataires quant aux augmentations de loyer demandées.

L'assouplissement budgétaire connu sous le nom de « crédit au net » permet à la Régie d'obtenir un financement supplémentaire lorsque se produit une forte augmentation de volume. Avec ces sommes, la Régie a pu embaucher deux greffières spéciales, qui ont contribué à augmenter la capacité d'audition au cours des trois derniers mois de 2002. Projetée sur une année complète, cette capacité de traitement accrue permettra à la Régie de disposer du volume d'entrée actuel – et même d'une croissance modérée – dans des délais convenables.

ORIENTATION 3 **Dispenser aux citoyens justiciables le niveau d'information adéquat dans des conditions d'accessibilité enviables.**
Orientation 2 du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 et Engagements 2 et 4 de la Déclaration de services aux citoyens.

AXES D'INTERVENTION :

Améliorer les outils de support technique et exploiter les nouvelles technologies, notamment en télécommunication.

Développer un partenariat avec les associations regroupant les clientèles de la Régie.

OBJECTIFS :

Favoriser une bonne préparation des parties en vue de l'audience.

Servir au moins 90 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 20 minutes.

Sur le site Internet, rendre disponibles les formulaires et automatiser le calcul de la variation de loyer. Augmenter de 40 % en deux ans le nombre de visites au site.

Augmenter le taux de réponse aux demandes d'accès au service téléphonique.

Expérimenter un partenariat avec les associations représentant les clientèles de la Régie.

INDICATEUR 3.1 **Préparation des parties à l'audience**

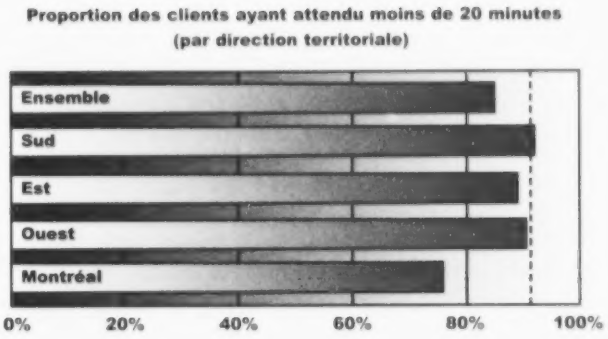
	Cibles		Résultats	
	2001-2002	**2002-2003**	**2001-2002**	**2002-2003**
Mise en place d'un mécanisme		Avant la fin de l'exercice		Recommandations formulées

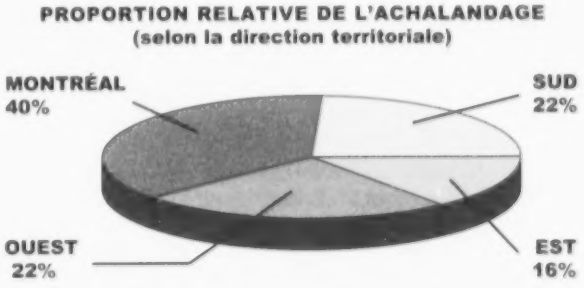
Commentaire

La Régie du logement a mis sur pied un comité chargé de proposer des moyens favorisant une meilleure préparation des parties à l'audience, particulièrement lorsqu'elles agissent sans assistance. Le comité a recommandé la publication d'une brochure d'information sur le déroulement d'une audience, la préparation requise et le rôle du demandeur et du défendeur au regard de l'établissement de la preuve. Le comité a également suggéré que les formulaires transmis aux deux parties (la demande et l'avis d'audience) signalent la disponibilité de la brochure d'information. Parmi les autres moyens recommandés pour informer les parties sur les règles de procédure, le comité a retenu l'organisation de sessions d'information ainsi que la présentation du déroulement d'une audience sur vidéocassette.

INDICATEUR 3.2 **Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes**

Cibles		Résultats	
2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
90 %	90 %	85 %	88 %





Commentaire

Les quelque 147 000 citoyens qui se sont présentés dans les bureaux de la Régie pour obtenir une entrevue avec un préposé aux renseignements ont attendu 8 minutes en moyenne pour une entrevue d'une durée moyenne de 14 minutes. Les clients ont été servis en moins de 20 minutes dans 88 % des cas, soit 3 % de plus que l'année précédente, mais 2 % de moins que la cible qui avait été fixée à 90 %. Les clients servis sans formalité au comptoir d'accueil, au nombre de 35 500, ne sont pas considérés dans ces résultats.

Les résultats régionaux révèlent que la cible a été dépassée dans les directions territoriales Ouest et Sud, alors que la direction territoriale Est a terminé l'année à un point seulement de l'objectif. Au bureau de Montréal, le pourcentage de 82 % représente une amélioration de 6 points comparativement à l'exercice précédent. Ce bureau reçoit un achalandage considérable, particulièrement en forte croissance, avec des hausses de 19 % et de 8 % au cours des deux dernières années, atteignant plus de 1 600 entrevues par semaine en période de pointe.

L'entrevue permet au préposé aux renseignements de prendre connaissance d'une manière approfondie du problème soulevé par le citoyen et de l'informer de la loi et des recours applicables.

INDICATEUR 3.3 **Développement du site Internet**

	Cibles		Résultats	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Nombre de consultations	150 000	180 000	365 765	629 626

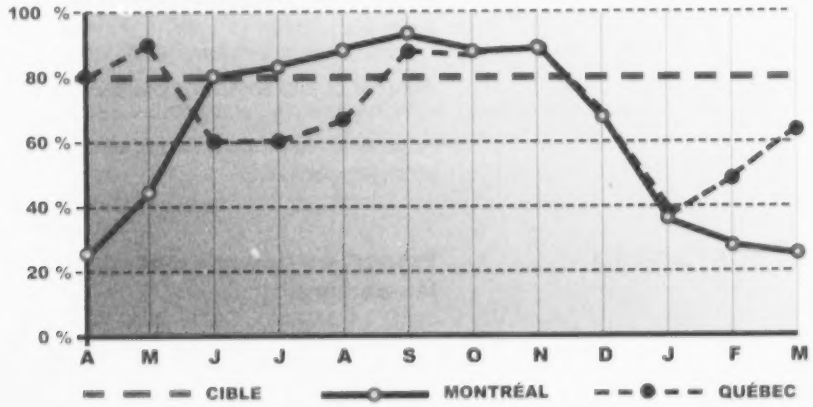
Commentaire

La conjoncture du marché locatif, caractérisée par une rareté de logements disponibles, s'est traduite par une forte demande de consultation des publications de la Régie, de la rubrique des réponses aux questions les plus courantes de la clientèle et aussi de l'utilisation du formulaire de calcul interactif pour les ajustements de loyer.

INDICATEUR 3.4 **Taux de réponse des préposés aux services téléphoniques**

	Cibles		Résultats	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Centre d'appels de Montréal	75 %	80 %	39 %	48 %
Centre d'appels de Québec	75 %	80 %	71 %	64 %
Autres bureaux	75 %	80 %	Données non disponibles	

Taux de réponse des centres d'appel, année 2002-2003



Commentaire

La Régie offre le service d'information téléphonique dans l'ensemble de ses bureaux. Elle compte deux centres d'appels spécialisés, l'un desservant la région de Montréal, l'autre celle de Québec. Ces deux centres assument 73 % du volume des renseignements téléphoniques à la Régie.

Avec un taux de réponse de 48 %, le centre d'appels de Montréal a légèrement amélioré sa performance, qui était de 39 % en 2001-2002. Le centre d'appels de Québec a pour sa part obtenu un taux de 64 %. Ces résultats sont en deçà de la cible fixée à 80 %. Malgré une augmentation appréciable des ressources allouées à la téléphonie (en hausse de 22 % à Montréal), on n'a pu répondre à la demande durant la période de pointe du renouvellement des baux, de janvier à avril. L'achalandage lié à l'augmentation du volume d'activité dans les bureaux a souvent conduit au déplacement d'une partie des ressources prévues au service téléphonique pour servir les citoyens qui s'étaient rendus dans les bureaux de la Régie.

Au total, le nombre de réponses données au téléphone a été de 734 671 en 2002-2003. Ces appels ont eu une durée moyenne de 4 minutes. Au cours de la dernière année, la Régie a procédé à l'unification de son système téléphonique régional. Depuis octobre 2002, les 21 bureaux à l'extérieur des régions de Montréal et de Québec sont accessibles par un numéro unique. Cette technologie permet d'acheminer les appels de façon équilibrée en fonction de la disponibilité des ressources dans ces bureaux.

Toutefois, il n'y a pas encore de données permettant d'évaluer le taux de réponse à partir de ce système.

Jusqu'à maintenant, les limites techniques du fournisseur n'ont pas permis de mettre en place une véritable centrale virtuelle qui rendrait possible la mobilisation de l'ensemble des ressources disponibles pour contribuer, lorsque nécessaire, à l'amélioration de l'accessibilité pour les citoyens desservis par les centres d'appels de Montréal et de Québec. La Régie s'apprête à aller en appel d'offres pour obtenir des services conformes à ses exigences.

ORIENTATION 4

Offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable.
Orientation 3 du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003

AXES D'INTERVENTION :

Définir des paramètres à l'intérieur desquels le service de conciliation pourra être offert dans les conditions les plus avantageuses, à la fois pour les parties et pour l'efficacité du tribunal.

Dispenser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux une formation visant à développer leurs habiletés professionnelles en matière de médiation entre les parties.

OBJECTIFS :

Adopter et implanter une politique de conciliation.

Augmenter la proportion des dossiers qui se concluent par une entente entre les parties.

INDICATEUR 4.1

Proportion des audiences conclues par une entente entre les parties

Cibles		Résultats	
2001-2002	**2002-2003**	**2001-2002**	**2002-2003**
3 %	5 %	3 %	3,3 %

Commentaire

Dans le but d'accroître sa performance à cet égard, la Régie a mis en valeur auprès des adjudicateurs la mission qui lui est dévolue de favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires, et les a encouragés à y participer.

INDICATEUR 4.2 **Politique de conciliation**

Cibles		Résultats	
2001-2002	**2002-2003**	**2001-2002**	**2002-2003**
3 %	5 %	3 %	3,3 %

Commentaire

Au cours de l'exercice 2002-2003, un document définissant les lignes directrices du projet a été élaboré et une équipe de régisseurs a été mise sur pied en vue d'expérimenter prochainement la tenue de séances de conciliation dans des dossiers particulièrement complexes, impliquant notamment la présence d'avocats.

La Régie doit toutefois se garder d'agir avec précipitation dans ce dossier, en raison de la priorité accordée à la problématique des délais.

Alors que, dans d'autres tribunaux, une seule cause est prise en charge par des équipes multidisciplinaires composées entre autres d'adjudicateurs, l'imposant volume des demandes soumises à la Régie nécessite l'assignation d'un rôle de plusieurs causes à un seul régisseur. Dans ce contexte, le fait de confier des dossiers de conciliation à des régisseurs pourrait affecter leur capacité de traitement et, par conséquent, exercer une pression à la hausse sur les délais.

La Régie doit donc allier prudence et innovation dans l'expérimentation, l'évaluation et la mise en œuvre d'une politique de conciliation.

Les résultats au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*

Lors de l'élaboration de sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie s'est engagée à offrir aux citoyens des services empreints de courtoisie et accessibles partout au Québec, des démarches simples, de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours, des outils de négociation disponibles en temps utile (notamment le formulaire servant au calcul des augmentations de loyer), des auditions fixées et des décisions rendues dans les meilleurs délais possibles.

Voici comment la Régie s'est acquittée du respect de ces engagements.

Engagement 1 — *Rendre des services empreints de courtoisie*

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

Résultats : Dans son rapport annuel 2001-2002, la Régie avait annoncé son intention d'adopter une politique d'évaluation à l'égard de la performance des préposés à l'information. Cette politique a été élaborée et son entrée en vigueur s'effectuera lorsqu'on aura pourvu aux postes d'encadrement découlant de la nouvelle structure administrative.

Entre-temps, la Régie s'est assurée de la qualité des services rendus en prenant des actions sporadiques, telles que l'écoute téléphonique et l'observation des entrevues accordées aux citoyens. Par ailleurs, d'après un sondage que la Régie a mené auprès de sa clientèle en mars 2003, portant sur la qualité des services, il ressort que 97 % des clients interrogés étaient satisfaits ou très satisfaits de l'accueil des préposés.

Engagement 2 — *Rendre des services accessibles partout au Québec*

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de 5 jours.

Résultats :

La Régie est présente dans 15 des 17 régions administratives du Québec et elle dispose d'un réseau de 25 bureaux. Elle se rapproche également de sa clientèle en région éloignée, entre autres le Nord-du-Québec, en y tenant à l'occasion des audiences.

Quant au suivi du courrier concernant des demandes d'information générale, la Régie s'est engagée à y répondre dans un délai de 5 jours. Par exemple, ces demandes d'information peuvent porter sur la loi et ses règlements d'application, sur une décision rendue ou encore sur la procédure en vigueur devant le tribunal.

Afin de suivre l'atteinte de cet engagement, un mécanisme de mesure est en implantation depuis novembre 2002, permettant de vérifier dans quelle proportion la Régie répond au courrier dans un délai de 5 jours. Les résultats partiels recueillis jusqu'ici, principalement à Montréal, révèlent que la cible a été atteinte dans une proportion de 67 %. La période de fort achalandage, allant de janvier à avril, soit plus de la moitié de la période observée, a considérablement nui à l'atteinte de l'objectif. Notons que les réponses ont été données dans un délai de 5,2 jours en moyenne.

Engagement 3 — *Simplifier les démarches*

Axe d'intervention :

Bien informer les citoyens quant aux procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

Objectifs :

Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à la disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

Résultats :

Le formulaire « Renseignements nécessaires à la fixation du loyer » (RN) a été allégé de manière à ne retenir que l'information essentielle. De plus, le formulaire « Calcul 2003 – Comment s'entendre sur le loyer », a été modifié selon les caractéristiques du formulaire RN, dans le but de faciliter le repérage de l'information lorsqu'on passe d'un formulaire à l'autre.

Le souci de diffuser une information claire et précise sera affirmé davantage dans le prochain plan stratégique de la Régie, qui établira des cibles bien définies quant à la révision de l'ensemble des dépliants d'information et des formulaires.

Soulignons également, toujours selon le sondage portant sur la qualité des services, que l'information donnée par les préposés, en ce qui a trait à la clarté et à la pertinence, a répondu favorablement aux besoins des répondants dans une proportion de 93 %.

Engagement 4 ***Donner de l'information pertinente sur les droits, obligations et recours***

Axe d'intervention : Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

Objectif : Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant au niveau du droit et des obligations que sur le plan des recours et des démarches à suivre pour régler un litige.

Résultat : Les préposés aux renseignements ont reçu au cours de l'exercice financier de la formation continue portant sur les thèmes suivants :

Thèmes juridiques

- L'accès et la visite du logement
- Logement impropre à l'habitation
- Nouveau locataire
- Dommages-intérêts :
  - Notion de faute
  - Charte des droits et libertés de la personne
- Ordonnance 1863 C.c.Q. vs 1973 C.c.Q.
- Clause sur les animaux
- Reprise de possession et éviction
- Le rôle du préposé
- Nouvelle compétence de la Régie du logement
- Union civile
- Code de procédure civile
- Harmonisation de l'information – fixation du loyer
- Occupant avec ou sans droit
- Fixation du loyer
- Résiliation du bail en cours en vertu de l'article 1974 C.c.Q.
- Prescription en matière de recouvrement et de dommages-intérêts
- Les demandes de décision déclaratoire alors qu'un recours spécifique existe

Thèmes organisationnels

- Téléphonie sympathique
- Décisions anti-stress
- Plan d'évacuation d'urgence
- Valeurs organisationnelles et éthique
- Déclaration de services aux citoyens et objectifs du service

Engagement 5 ***Mettre à la disposition des parties des outils de négociation en temps utile***

Axe d'intervention : Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

Objectif : Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
- le formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et sur le site Internet;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer sur Internet.

Résultats :

Le jour même où Statistique Canada a publié ses indices mensuels couvrant l'année 2002, soit le 22 janvier 2002, la Régie a publié un communiqué annonçant les indices qui seront utilisés en fixation judiciaire pour les baux débutant entre le 2 avril 2003 et le 1er avril 2004. Au cours de la même journée, la version électronique du formulaire de « Calcul » ainsi que sa version interactive étaient rendues disponibles sur le site Internet.

La version papier du formulaire de « Calcul » est disponible dans l'ensemble des bureaux de la Régie deux semaines après la sortie du communiqué, puisqu'une semaine est nécessaire à sa production et une autre, à son acheminement. Chaque année, ces délais naturels poussent à la limite la réalisation de l'objectif fixé. Cette année, la limite a été légèrement dépassée, puisque la livraison des formulaires n'a pu être réalisée qu'au cours de la première semaine de février.

Engagement 6 — *Des auditions fixées dans les meilleurs délais possibles*

Pour résultats, voir page 28, Orientation 2 du plan stratégique : ***Rendre justice avec célérité et dans des termes facilement compréhensibles pour les citoyens.***

Engagement 7 — *Des décisions rendues dans les plus brefs délais*

Axe d'intervention : L'observation des délais après audience.

Objectifs : Rendre décision dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

Résultats : Au cours de l'année 2002-2003, la Régie a rendu 53 171 décisions, ce qui représente 4,3 % de plus qu'en 2001-2002. Le délai moyen après audience (en jours ouvrables) s'établit comme suit :

TYPE DE CAUSE	DÉLAI APRÈS AUDIENCE (en jours)
Fixation ou révision	**15**
Causes civiles ordinaires	**10**
Recouvrement - résiliation	**5**

Près de 99 % des décisions ont été rendues dans un délai inférieur aux 60 jours prévus dans la Déclaration de services aux citoyens.

4. Qualité des services aux citoyens

Le traitement des plaintes

La Régie met à la disposition des citoyens une ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression des plaintes et commentaires. Au cours du dernier exercice, 1 534 plaintes ont été acheminées par ce canal. D'autre part, les citoyens qui se présentent dans les bureaux de la Régie peuvent utiliser un carton-réponse « Exprimez-vous », pour transmettre leurs plaintes ou commentaires. Ce moyen a été utilisé pour acheminer 152 plaintes en 2002-2003. Enfin, la Régie a été saisie de 172 autres plaintes, acheminées par téléphone, télécopieur, courrier, courrier électronique ou en présence du plaignant. Le nombre total des plaintes acheminées en 2002-2003 s'élève à 1 858.

Le principal motif de plainte a été l'accessibilité du service d'information téléphonique, avec 782 cas. En regard d'un volume annuel de quelque 735 500 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion de l'ordre d'un dixième de point de pourcentage, mais compte tenu des objectifs et engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées. Rappelons à ce propos que le déplacement de préposés du service téléphonique vers les postes d'accueil et d'entrevues, notamment en période de pointe, s'est ajouté aux contretemps occasionnés par l'implantation d'une nouvelle technologie en téléphonie, rendant l'accès à nos lignes d'information plus difficile.

Le deuxième motif en fréquence est le délai avant audience, qui a donné lieu à 552 plaintes. Il s'agit d'une proportion inférieure à un pour cent par rapport aux quelque 80 900 causes introduites ou relancées. Sur la base des délais raisonnables ciblés par la Régie, environ la moitié des plaintes ont été jugées fondées et ont amené la Régie à tenir l'audience dans de meilleurs délais.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leurs motifs d'insatisfaction en regard d'une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens relativement à son mandat, ses procédures et ses activités. Au cours du dernier exercice, 319 de ces commentaires ont été acheminés à la Régie.

Depuis décembre 2002, la nouvelle version du site Internet de la Régie permet aux citoyens de faire part de leurs questions et commentaires par le biais d'une rubrique « Exprimez-vous ». Toutefois, bien que les 885 messages reçus par ce canal aient donné lieu à une réponse ou au suivi approprié auprès de chaque expéditeur, leur intégration au système de suivi des plaintes le cas échéant, sera effectuée au cours du prochain exercice financier après évaluation de ce nouveau mode de communication mis à la disposition des citoyens.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2002-2003

SELON LE GUICHET D'ENTRÉE	
Ligne téléphonique « Qualité des services à la clientèle »	**1534**
Carton-réponse « Exprimez-vous »	**152**
Courrier	**98**
Télécopieur	**28**
Téléphone (autre ligne)	**20**
En personne	**13**
Courrier électronique	**13**

SELON LE MOTIF	
Accessibilité des services téléphoniques	**782**
Délai avant audience	**552**
Décision judiciaire	**103**
Comportement d'un employé	**96**
Délai à rendre une décision	**77**
Lois et règlements de la Régie	**74**
Services à la clientèle	**66**
Procédures administratives	**49**
Comportement d'un adjudicateur	**16**
Aménagement des lieux	**12**
Déroulement de l'audience	**9**
Lois et règlements d'autres instances	**5**
Langue	**3**
Site Internet	**1**
Autres motifs	**13**
TOTAL	**1858**

Les sondages

Dans le but de connaître les besoins, les attentes et le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle dispense, la Régie du logement a élaboré une méthodologie d'application des sondages périodiques par laquelle elle administre des sondages maison.

Au cours de l'exercice 2002-2003, trois sondages ont été tenus.

SONDAGE 1

Le premier, visant à connaître la préférence de la clientèle en ce qui concerne les heures d'ouverture du bureau de Montréal, a été administré en décembre 2002. Il ressort de cette enquête que 40 % des répondants sont satisfaits des heures d'ouverture habituelles. La plage horaire de 18 h 30 à 19 h 30 vient en second rang parmi les choix disponibles, avec 23 % des voix, suivie par celle qui débute à 8 h 00 (19 %).

SONDAGE 2

Le deuxième cherchait à connaître comment la clientèle du bureau de Montréal avait été informée du prolongement des heures d'ouverture le mercredi soir. Ce sondage, tenu du 15 janvier au 26 mars (11 soirs), révèle que près de la moitié des clients ont été informés des nouvelles heures à l'occasion d'un appel téléphonique à la Régie. La consultation du site Internet vient en deuxième lieu (24 %), confirmant l'importance du médium de communication que représente l'autoroute de l'information. Enfin, la clientèle qui s'est présentée à la suite d'une annonce diffusée soit à la radio ou à la télévision ou encore dans un journal ne représente que 2 % des personnes interrogées.

SONDAGE 3

Le dernier sondage, administré en mars 2003, visait à connaître la perception de la clientèle sur la qualité des services offerts par la Régie. Un formulaire composé de 13 questions a été remis à chaque citoyen reçu en entrevue. Les questions portaient sur l'accessibilité, sur le temps d'attente maximum que le citoyen est prêt à accepter pour rencontrer un préposé ou pour être convoqué à une audience, sur l'accueil, sur la clarté de l'information donnée, sur la simplicité et la précision des publications, sur la convivialité du site Internet et la qualité de son contenu.

D'après cette consultation, l'emplacement des bureaux de la Régie reçoit la faveur des répondants dans 90 % des cas; les 10 % de citoyens insatisfaits proviennent des bureaux de Montréal, Sherbrooke, Drummondville et Québec. En grande majorité (69 %), les répondants jugent inacceptable d'avoir à attendre plus de 15 minutes pour une consultation avec un préposé.

L'accueil est jugé satisfaisant dans 97 % des cas et 93 % des répondants affirment que l'information donnée par les préposés satisfait à leurs besoins. Le contenu des publications de la Régie est jugé compréhensible par 91 % des répondants. En ce qui concerne le site Internet, sa convivialité est reconnue dans une proportion de 85 % et près des deux tiers des répondants estiment que le contenu du site est assez complet.

En ce qui concerne le délai de convocation à une audience, 74 % des répondants considèrent qu'il devrait être inférieur à un mois pour une cause de non-paiement de loyer. En matière de fixation de loyer, ou en matière civile, près de 80 % des répondants considèrent comme acceptable un délai d'audience inférieur à 3 mois.

5. Utilisation des ressources

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours du présent exercice.

Les ressources humaines

L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé (emplois réguliers et emplois occasionnels) au 31 mars 2003 est le même que celui autorisé au 31 mars 2002, soit **225 ETC** (équivalents temps complet) et se détaille comme suit :

Service	ETC
Présidence[3]	9,00
Vice-présidence aux activités du tribunal	37,00
Direction des services administratifs	13,60
Direction de la planification stratégique et du développement	15,00
Direction des greffes et des services aux citoyens	
Direction territoriale de Montréal	54,60
Direction territoriale de l'Ouest	20,00
Direction territoriale de l'Est	31,90
Direction territoriale du Sud	24,20
Postes non distribués en raison de contraintes financières	19,70
TOTAL	**225,00**

De plus, la Régie a utilisé **13,5 ETC** occasionnels dans le cadre de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. Précisons qu'en vertu de cet allégement, la Régie peut utiliser une partie des revenus de tarification générés par l'augmentation du volume de demandes déposées par sa clientèle. Ces 13,5 ETC se distribuent comme suit :

Service	ETC (nombre)
Vice-présidence aux activités du tribunal	2,25
Direction territoriale de Montréal	10,50
Direction territoriale de l'Ouest	0,75
TOTAL	**13,50**

3 La Présidence comprend les unités suivantes : le Bureau de la présidente, les Communications, le Bureau des plaintes et de la qualité des services, l'Adjoint aux activités du tribunal et l'Adjoint aux greffes et services aux citoyens.

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant 85 % de son effectif total autorisé aux fonctions d'adjudication et d'information.

Par ailleurs, en juin 2002, dans le cadre d'une opération d'envergure gouvernementale, le niveau d'emploi des régisseurs de la Régie du logement a été réévalué à la hausse par le Secrétariat aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, la Régie a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation.

Au cours de l'année 2002, la Régie a consacré 182 885 $ à des activités de développement de son personnel. Ce montant correspond à 1,6 % de sa masse salariale. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a transmis la déclaration prescrite par cette loi au ministère du Revenu.

La santé et la sécurité du travail

En matière de santé et de sécurité du travail, la Régie a formé un comité de personnes appartenant à diverses catégories d'emploi et provenant de différentes régions pour examiner les mesures de sécurité requises dans les différents bureaux et pour proposer des actions appropriées.

Les relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) de la Régie du logement a tenu deux rencontres.

Quant au Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), il a tenu cinq rencontres, dont quatre pour élaborer une description complète et détaillée de l'emploi de préposé aux renseignements, le niveau actuel étant contesté par les employés et leurs représentants syndicaux.

Le Programme d'Aide aux Employés (PAE)

La Régie offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité possible, la Régie a retenu les services d'une firme externe, Les Consultants Longpré et Associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2003, le programme enregistre 38 consultations, ce qui représente une augmentation de 9 consultations par rapport à l'année précédente, pour une dépense totale se chiffrant à 4 850 $.

Les ressources financières

Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 s'élèvent à 14 872 268 $.

La dépense de rémunération se chiffre à 11 658 148 $ et représente 78,4 % de l'ensemble. Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 3 214 120 $ dont une somme de 1 727 471 $ (54 %) a été affectée aux dépenses du loyer étant donné que la Régie compte 25 points de service sur l'ensemble du territoire québécois en plus de tenir des audiences dans 16 autres villes. L'autre poste de dépenses de fonctionnement important concerne les frais de communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie et les frais de déplacement qui totalisent 864 412 $, soit près de 27 % des dépenses de fonctionnement.

Précisons qu'en vertu de l'allègement budgétaire relatif au crédit au net, la Régie peut utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2002-2003, cela a représenté une somme de 1 064 000 $, dont 982 100 $ ont été dépensés au cours de cet exercice. Le solde de 81 900 $ a été reporté à l'exercice financier 2004-2005.

Les ressources informationnelles

Les améliorations suivantes ont été réalisées relativement à la décision gouvernementale concernant l'utilisation optimale des possibilités des technologies d'information, et s'arriment avec l'orientation du plan stratégique de la Régie qui vise à poursuivre la modernisation de la gestion.

Télécommunications

Sur le plan des télécommunications, l'avènement du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) a permis à la Régie de réaliser des économies qui ont été investies dans l'amélioration de son réseau de télécommunication et de téléphonie. Ainsi, il y a eu l'implantation d'un nouveau système de téléphonie interurbaine, grâce auquel les citoyens de toutes les régions du Québec peuvent désormais joindre la majorité des bureaux de la Régie en composant un seul numéro de téléphone sans frais (numéro 1 800).

Enregistrement des audiences et rédaction des décisions

Au cours de la dernière année, la Régie a amorcé le remplacement de son système d'enregistrement des audiences à l'aide d'audiocassettes par un système d'enregistrement numérique. Le total de la dépense pour l'exercice s'élève à 100 000 $, dont 65 000 $ en coût d'acquisition de licences et 35 000 $ en achat d'ordinateurs.

La Régie a aussi consacré une somme de 43 500 $ à l'acquisition de licences nécessaires à la continuité des activités courantes de la Régie, dont celles liées à la rédaction des décisions.

Internet, intranet et surveillance

La Régie a procédé à la refonte de son site Internet, de même qu'à la création et à l'implantation d'un intranet, pour une dépense totale d'environ 55 000 $.

Conformément aux dispositions d'une directive gouvernementale[4] découlant de la Loi sur l'Administration publique, la Régie a également fait l'acquisition de licences (8 000 $) permettant la mise à jour d'un logiciel de surveillance.

4 Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique.

6. Autres exigences

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2001, le Vérificateur général du Québec livrait le résultat de ses travaux liés à une étude conduite auprès de quatre tribunaux administratifs, dont la Régie du logement, et portant sur l'optimisation des ressources. Les principales recommandations du Vérificateur général concernaient les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines, tel qu'indiqué dans le tableau suivant.

Recommandations

Délais de traitement des dossiers
Traiter les dossiers dans un délai raisonnable tout en améliorant l'accessibilité
Déterminer des délais entre le dépôt du recours et la date d'audience et les intégrer dans la *Déclaration de services aux citoyens*
Établir un délai-cible de délibéré par type de cause et l'intégrer dans la *Déclaration de services aux citoyens*
Cadre de gestion
Harmoniser la planification annuelle avec le plan stratégique et la *Déclaration de services aux citoyens*
Organisation des activités
Revoir la gestion des rôles et des remises et évaluer périodiquement les résultats
Répartir les ressources entre les bureaux régionaux en fonction des besoins
Gestion des ressources humaines
Planifier les besoins de formation en relation avec la planification stratégique
Communiquer aux employés des attentes en relation avec les objectifs stratégiques et effectuer des évaluations annuelles

Toutes les recommandations visant la Régie du logement ont été intégrées dans le Plan d'action 2002-2003 afin d'en assurer le suivi. Plusieurs mesures ont été réalisées au cours du présent exercice.

Sur les délais de traitement des dossiers, dans l'élaboration du Plan stratégique 2003-2006, la Régie a établi des délais cibles d'audience par catégories de causes en tenant compte de sa capacité organisationnelle. Elle a également établi un délai cible de délibéré par catégorie de causes, lequel sera intégré dans la Déclaration de services aux citoyens lors de sa révision à l'automne 2003.

Sur le cadre de gestion, la Régie a amélioré le contenu de sa planification annuelle en relation avec sa planification stratégique et sa Déclaration de services aux citoyens.

Sur l'organisation des activités, plus particulièrement en matière de gestion des rôles, la Régie s'est dotée des outils nécessaires à un suivi serré des dossiers qui font l'objet d'une remise ou d'un ajournement. En tout temps, les gestionnaires sont en mesure de consulter la file d'attente de ces dossiers et de prendre les mesures appropriées. Un tableau de bord est disponible toutes les deux semaines, avec des indicateurs sur le volume et l'ancienneté des dossiers en attente. Quant à la répartition des ressources, dans le but d'harmoniser les délais d'audience sur l'ensemble du territoire du Québec, des adjudicateurs ont été assignés là où le volume d'activités l'exigeait.

Sur la gestion des ressources humaines, la Régie s'est dotée d'une planification des besoins de formation en relation avec la planification stratégique.

Les autres mesures seront mises en place en 2003-2004.

Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dirigé par la présidente s'est réuni en quatre occasions et a réalisé différentes actions en matière de protection des renseignements personnels.

La Politique sur la sécurité informatique et la Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques d'Internet et du courrier électronique ont été révisées pour les arrimer aux exigences gouvernementales en matière de sécurité et pour tenir compte du développement d'un intranet.

Conformément à l'article 59.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, une directive a été donnée par la présidente pour l'ensemble des membres du personnel de la Régie, les régisseurs et le personnel d'encadrement afin d'établir les conditions dans lesquelles peuvent être communiqués des renseignements nominatifs aux fins de prévenir un acte de violence.

L'accès à l'information

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et ne font donc l'objet d'aucune comptabilisation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2002-2003, la Régie a reçu 19 demandes de ce type.

- 12 de ces demandes ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information; 2 ont fait l'objet d'une réponse à l'effet que les documents demandés n'étaient pas en possession de la Régie.
- 2 demandes étaient relatives à des explications concernant la divulgation de certains renseignements.
- Une demande a fait l'objet d'un refus et dans 2 cas, la Régie a choisi de s'adresser à la Commission d'accès conformément à l'article 126 de la loi, afin de lui demander l'autorisation de ne pas tenir compte de la demande.

Au 31 mars 2003, un refus était en révision devant la Commission d'accès à l'information.

Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche des personnes handicapées

Au cours du dernier exercice financier, la Régie a recruté 7 personnes pour occuper des postes réguliers et 26 personnes à titre occasionnel, dont 7 appartiennent à des groupes cibles.

Au 31 mars 2003, l'effectif régulier de la Régie comptait :

Groupe cible	Nombre	Pourcentage de l'effectif
Membres des communautés culturelles	11	4,7 %
Personnes handicapées	7	3,0 %
Autochtones	1	0,4 %
Anglophones	1	0,4 %
TOTAL	**20**	**8,5 %**

Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise

La Régie a recruté 7 personnes à titre régulier, dont une est âgée de moins de 35 ans. Cette situation s'explique par le fait que la plupart des personnes recrutées occupaient déjà leur emploi à titre occasionnel.

Par ailleurs, 14 des 26 personnes embauchées à titre occasionnel ont moins de 35 ans.

Embauche d'étudiants

Au cours de l'été 2002, la Régie a embauché 8 étudiants, dont 4 appartiennent à des groupes cibles.

Éthique et déontologie

Dans la poursuite des objectifs du gouvernement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise et tel que souhaité par le Vérificateur général du Québec, la Régie du logement a adopté un code d'éthique[5] afin de préciser les règles de conduite applicables aux membres de son personnel pour assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie. Ce code, qui complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique en vigueur depuis le 21 novembre 2002, insiste particulièrement sur les valeurs organisationnelles que la Régie du logement juge essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, soit le respect, la qualité des services, l'engagement et la coopération.

Les engagements de la Régie envers sa clientèle dans la Déclaration de services aux citoyens y sont également traduits par la célérité, la rigueur et la courtoisie.

D'autres dispositions visant l'honnêteté, la dignité et l'impartialité traitent de la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, de la réserve et de la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et de son devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions. Des dispositions propres aux préposés aux renseignements y sont également prévues.

En complément au code d'éthique, la Régie du logement a acquiescé à la demande du gouvernement en désignant un répondant en éthique qui assume principalement les rôles d'information et de conseil auprès des autorités et des employés.

Enfin, tel que prévu lors du précédent exercice financier, les régisseurs disposent maintenant d'un code de déontologie[6] conforme à l'article 8.1 de la Loi sur la Régie du logement qui impose des règles précises relatives à ce code. Le code de déontologie est entré en vigueur le 7 novembre 2002 après avoir fait l'objet, deux semaines auparavant, d'un décret paru dans la Gazette officielle du Québec (1200-2002 G.O. II, 7350).

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

La Régie s'est assurée de l'application de sa politique linguistique adoptée en 1998. Approuvée par l'Office québécois de la langue française, la Politique linguistique de la Régie du logement s'harmonise avec la mission de la Régie qui veille à ce que ses règles soient appliquées par tout le personnel, y compris les adjudicateurs.

5 Voir Annexe 6, Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement.
6 Voir Annexe 7, Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement.

Cette politique insiste sur la maîtrise de la langue française, langue des communications institutionnelles, des textes et des documents. C'est donc en français que sont rédigées les communications écrites avec le public. C'est aussi la langue des services à la clientèle, celle du travail, celle sur les normes d'achat et celle des règles relatives aux technologies de l'information.

L'article 2.2.2 des directives de la Politique précise néanmoins que de par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie du logement, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. Toutefois, dans le cas des présentoirs en libre-service dans ses salles d'attente, la Régie s'assure de la disponibilité d'un dépliant ou d'une brochure d'information en français, si la version anglaise du document est exposée.

Toujours selon cette politique, la Régie du logement a, durant l'exercice 2002-2003, utilisé son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.

De même, en application du point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et du point 7.2.4 de la Politique linguistique de la Régie du logement, le rapport annuel de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a été transmis à l'Office québécois de la langue française.

7. État financier 2002-2003

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2003

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Régie du logement de l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et des dépenses de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, CA

Québec, le 23 mai 2003

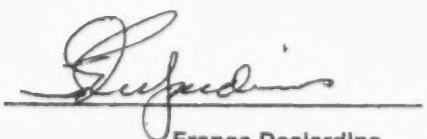
Régie du logement
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

	2003	2002
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 164 261 $	3 863 640 $
Autres	63 733	70 984
	4 227 994 $	3 934 624 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	11 658 148 $	10 481 632 $
Loyers	1 727 471	1 635 133
Transport et communication	864 412	870 083
Services professionnels et administratifs	221 982	319 642
Entretien et réparations	76 024	43 313
Fournitures et approvisionnements	190 504	106 994
Amortissement des immobilisations	127 573	231 648
Autres	6 154	4 656
	14 872 268 $	13 693 101 $

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENT (note 4)

POUR LA RÉGIE



France Desjardins

Régie du logement
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., chapitre R.8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les dépenses de la Régie sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

La préparation de l'état des revenus et dépenses conformément aux conventions comptables énoncées exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants comptabilisés des revenus et des dépenses au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Les cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement sont défrayées à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement et ne sont pas présentées dans l'état des revenus et dépenses. Les cotisations envers ces régimes gouvernementaux sont de 354 412 $ (2002 : 250 582 $). Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie ne sont pas présentés étant donné qu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Régie.

Les opérations de la Régie, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également divulgués dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 7 du ministère des Affaires municipales et de la Métropole).

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2003, ces dépôts totalisaient 295 334 $ (257 090 $ au 31 mars 2002).

4. ENGAGEMENT

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2011 à verser un montant de 1 576 030 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2004	564 377 $
2005	140 960
2006	139 311
2007	139 311
2008	139 311
2009 et subséquemment	452 760
	1 576 030 $

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2003	2002
Solde reporté de l'exercice précédent	37 930 $	- $
Valeur d'échange des services	125 000	225 000
Services utilisés au cours de l'exercice	(201 199)	(187 070)
(Dépassement) - Portion non utilisée, reporté à l'exercice subséquent	(38 269) $	37 930 $

Annexe 1

Liste des lois et règlements d'application

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C. (1985), c. B-3
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c.T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (1990) G.O. II, 3507
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (2001) G.O. II, 3023
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r .0.01, 1995 G.O. II, 1497
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements

Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement
L.R.Q., c. R-8.1

En vertu de l'article 7.1 de la Loi sur la Régie du logement :

- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (1998) G.O. II, 1787

En vertu de l'article 7.14 de la Loi sur la Régie du logement :

- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (1998) G.O. II, 1791

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement :

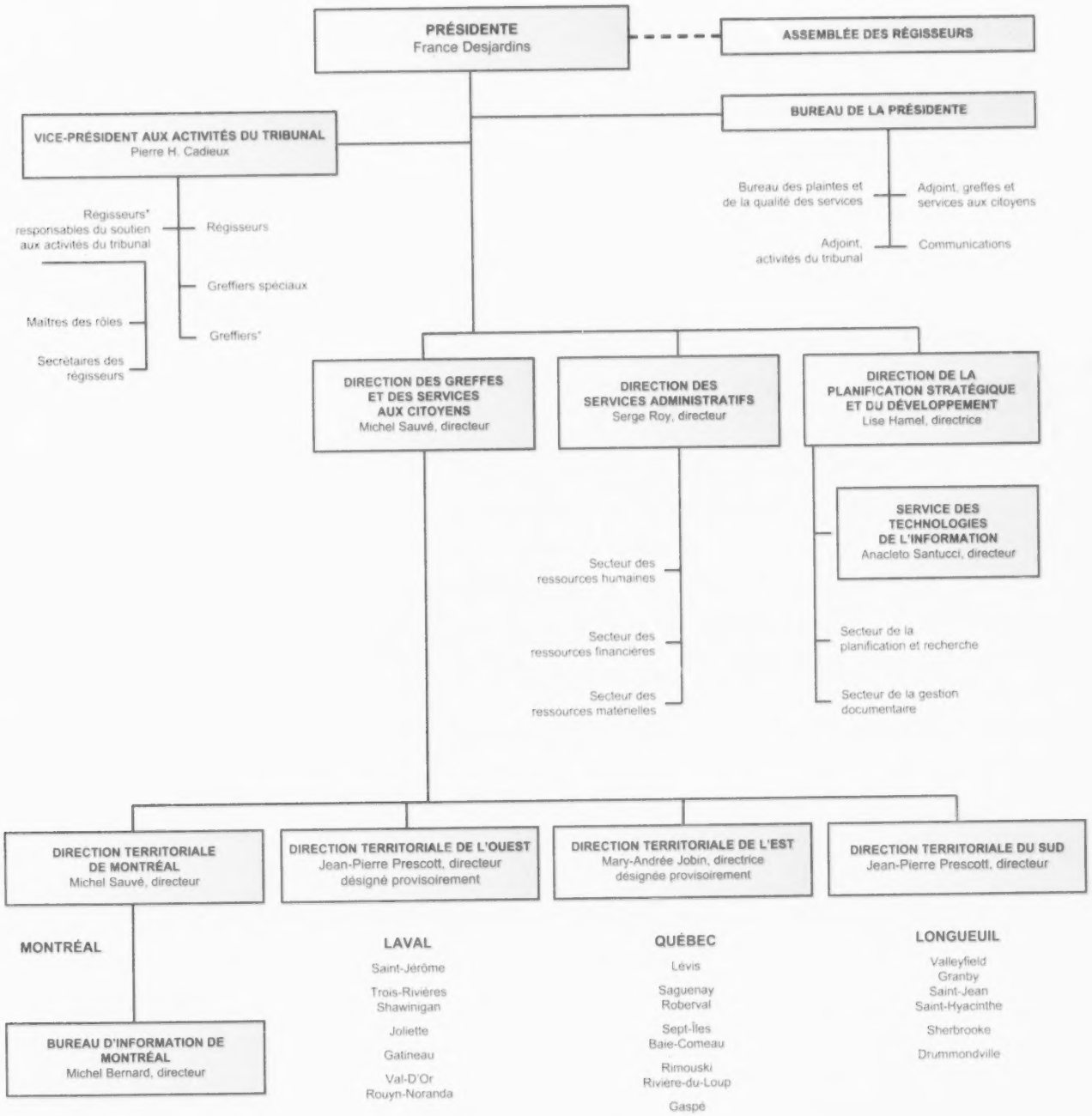
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (1985) G.O. II, 2305
- Tarif des frais exigibles à la Régie du logement (1997) G.O. II, 2391
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoire et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (1996) G.O. II, 4855
- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (2002) G.O. II, 7350

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (1992) 124 G.O. II, 6935

Annexe 2

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2003



* En devenir

Annexe 3

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2002–2003

Régisseurs

Bégin, Marc
Bernard, Gérald[7]
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène[8]
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine
Cadieux, Pierre H. (Vice-président)
Champigny, Francine
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[7]
De Palma, Luce
Desjardins, France (Présidente)
Dubé, Michel
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle
Gagnon, Pierre C.
Gagnon Trudel, Johanne[7]
Giroux, Johanne
Harvey, Luc
Hurlet, Jean-Pierre
Jodoin, Francine
Joly, Gilles[7]
Laflamme, Daniel
LeBlanc, Pierre
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Pellerin, Paul
Pothier, Jean-Claude[7]
Thérien, Pierre[7]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie[8]
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle[8]
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis
Morin Houde, Anne
Poitras, Marie

7 Membre du bureau de révision.
8 Entrée en fonction en août 2002.

Annexe 4

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 2000-2001 à 2002-2003

				VARIATIONS	
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Demandes de recouvrement-résiliation	**36 709**	**37 804**	**35 863**	**3 %**	**-5 %**
Introduites par les propriétaires	35 228	36 258	34 400		
Causes relancées	1 481	1 546	1 463		
Causes civiles (autres)	**27 166**	**27 478**	**30 732**	**1 %**	**12 %**
Causes introduites par les propriétaires	**18 003**	**18 445**	**21 195**	**2 %**	**15 %**
Demandes liées au déguerpissement	3 524	2 540	2 139		
Résiliation pour retard fréquent	3 233	3 942	5 620		
Résiliation de bail pour autre motif	4 705	4 820	5 611		
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	3 153	2 837	2 545		
Rétractation d'une décision	444	502	507		
Reprise de logement	816	1 277	2 055		
Dommages-intérêts	997	1 058	884		
Expulsion après échéance du bail	307	385	369		
Ordonnances	293	320	430		
Autorisation de convertir en copropriété divise	94	146	122		
Aliénation d'un immeuble (ensemble immobilier)	15	12	11		
Recours propres aux logements à loyer modique	12	10	11		
Travaux majeurs (autorisation)	59	68	37		
Autres recours	351	528	854		
Causes introduites par les locataires	**7 855**	**7 809**	**8 127**	**-1 %**	**4 %**
Résiliation de bail	1 223	825	602		
Diminution de loyer	2 479	2 717	2 590		
Dommages punitifs	419	451	544		
Autres dommages-intérêts	856	788	742		
Rétractation d'une décision	1 589	1 623	1 842		
Autorisation de déposer le loyer	311	409	502		
Restitution d'une somme due	145	126	119		
Ordonnances	196	174	213		
Recours entre colocataires	113	85	132		
Recours propres aux logements à loyer modique	81	67	63		
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	38	57	57		
Autres recours	405	487	721		
Causes relancées	**1 308**	**1 224**	**1 410**		
Demandes de fixation	**6 377**	**11 060**	**13 982**	**73 %**	**26 %**
Introduites par les propriétaires	6 065	10 525	13 284		
Introduites par les locataires	281	480	635		
Causes relancées	31	55	63		
Demandes de révision	**78**	**305**	**285**	**291 %**	**-7 %**
Introduites par les propriétaires	35	148	173		
Introduites par les locataires	43	155	109		
Causes relancées	0	2	3		
ENSEMBLE DES CAUSES	**70 330**	**76 647**	**80 862**	**9 %**	**5 %**
Introduites par les propriétaires	59 331	65 376	69 052	10 %	6 %
Introduites par les locataires	8 179	8 444	8 871	3 %	5 %
Causes relancées	2 820	2 827	2 939		

Annexe 5

Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 295-4010

DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 475-8667

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 360-8475

GRANBY
77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 776-7171

HULL
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Hull (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 772-3425

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée, R-C 11
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 752-6911

JONQUIÈRE
3950, boulevard Harvey
Rez-de-chaussée, bureau 10
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 695-8194

LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 680-6026

LÉVIS
5130, boulevard de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 833-4886
Ouvert les lundis, mardis,
mercredis (pm) et vendredis.

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 928-7741

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (514) 864-3633

QUÉBEC
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 643-2245
Télécopieur : (418) 646-3570

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 727-3968

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 862-7038

ROBERVAL
755, boulevard Saint-Joseph
2e étage
Roberval (Québec) G8H 2L4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 275-6465
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 763-3585
Ouvert les lundis, mardis, jeudis.

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 778-6644

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 348-4808

SAINT-JÉRÔME
500, boulevard des Laurentides
Bureau 1503A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 569-3157

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 964-8049

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Téléphone : (819) 537-6613
Télécopieur : 1 800 683-2245
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 820-3274

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 371-6097

VAL-D'OR
1335, chemin Sullivan
Rez-de-chaussée
Val-d'Or (Québec) J9P 1M2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 354-4941
Ouvert les lundis, mercredis, vendredis.

VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 370-3194

En 2002-2003, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Akulivik
Alma
Aupaluk
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau-Mistassini
Îles-de-la Madeleine
Inukjuaq
Kangiqsualujjuaq
Kangiqsujuaq
Kangirsuk
Kuujjuak
Kuujjuarapik
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Povungnituk
Quaqtaq
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit
Sorel
Thetford-Mines
Umiujaq
Victoriaville

Annexe 6

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Préambule

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Tel qu'expressément mentionné à son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugé essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique entre autres la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des « Valeurs organisationnelles de la Régie du logement ».

À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige.

Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts.

Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement.

Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux.

Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui en requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

Annexe 7

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6o)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent Code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin1985.

23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.

Annexe 8

Déclaration de services aux citoyens

Mission de la Régie du logement

Au service des citoyennes et des citoyens depuis 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant compétence en matière de bail résidentiel.

Sa mission consiste à informer les locataires et locateurs sur leurs droits et obligations résultant du bail, à promouvoir l'entente entre les parties et, à défaut de règlement à l'amiable, à trancher les litiges. La Régie est également chargée de veiller dans certaines circonstances à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

Services offerts aux citoyens

Le Québec compte plus de 1 300 000 logements locatifs. La Régie du logement est à la fois un organisme d'information et un tribunal possédant des pouvoirs d'adjudication en matière de bail de logements locatifs.

Organisme d'information

La Régie offre un service d'information, tant au comptoir qu'au téléphone, dans l'ensemble de ses bureaux répartis sur tout le territoire du Québec.

L'information dispensée consiste à renseigner les locataires et les propriétaires sur les droits et obligations résultant du bail d'un logement afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi.

Tribunal

En plus de favoriser l'harmonisation des relations entre locateurs et locataires, lorsque les parties liées par bail ne peuvent s'entendre, la Régie décide des demandes qu'on lui soumet.

Nos engagements

À l'aide de sondages et de consultations ainsi que des commentaires que vous nous avez formulés, nous avons pu évaluer votre satisfaction et établir ce qui vous tient à cœur en fait de services publics. Voici donc les engagements que la Régie du logement entend respecter en regard des services qu'elle vous rend.

1 Des services empreints de courtoisie

La Régie s'engage à vous accueillir, à ses bureaux et au téléphone, en vous accordant toute l'attention que votre situation exige. Cela veut dire :

- vous répondre promptement et avec amabilité;
- nous identifier;
- vous écouter attentivement;
- régler le plus de questions possible dès le premier contact.

2 Des services accessibles partout au Québec

La Régie s'engage à prendre tous les moyens pour vous faciliter l'accès à ses services sur tout le territoire du Québec. Cela veut dire :

- maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec;
  à nos bureaux, vous assurer la disponibilité d'un préposé à l'information dans un délai de moins de 20 minutes;
- répondre à votre courrier qui porte sur des demandes d'information générale, dans un délai de 5 jours;
- au téléphone, vous répondre le plus rapidement et efficacement possible compte tenu de l'achalandage;
- nous déplacer en région pour tenir des audiences.

3 Des démarches simples

S'adresser à un tribunal peut parfois paraître complexe. Dans le but de vous simplifier la tâche, la Régie va donc :

- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et précis;
- mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir;
- vous guider dans la façon de compléter vos demandes.

4 De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours

La Régie donne à ses préposés à l'information une formation étoffée suivie d'une mise à jour continue de leurs connaissances, afin de vous faire connaître vos droits, obligations et recours ainsi que les démarches à suivre pour régler un litige.

De plus, la Régie s'engage à mettre à votre disposition, dans tous ses bureaux ainsi que sur son site Internet (http://www.rdl.gouv.qc.ca/), la majorité des documents produits à votre intention.

5 Des outils de négociation disponibles en temps utile

Afin de faciliter la négociation de l'ajustement du loyer avec votre propriétaire ou votre locataire, la Régie s'engage à vous fournir, au plus tard le 31 janvier de chaque année, les outils suivants :

- diffusion des indices décrits au Règlement sur les critères de fixation de loyer;
  disponibilité, dans ses bureaux et sur son site Internet, du formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur un ajustement de loyer »;
- accès, sur son site Internet, au formulaire de calcul automatique de l'augmentation de loyer.

6 Des auditions fixées dans les meilleurs délais possible

La Régie du logement s'engage à vous donner le meilleur délai possible pour une convocation initiale à l'audition de votre cause.

7 Des décisions rendues dans les plus brefs délais

Une fois l'audience de votre cause terminée, l'adjudicateur vous fera connaître sa décision dans un délai ne dépassant pas 60 jours.

Nous accueillons vos commentaires, suggestions et plaintes. Malgré tous nos efforts pour vous offrir les meilleurs services, il se peut que vous ayez des commentaires, suggestions ou plaintes à nous transmettre. La Régie du logement est d'avis qu'ils contribuent à l'amélioration des services qu'elle vous dispense.

Le programme d'amélioration permanente des services aux citoyens de la Régie du logement vous permet de nous les transmettre de trois façons :

- par écrit, en complétant la carte-réponse intitulée « Exprimez-vous », disponible aux présentoirs des bureaux de la Régie;
- par téléphone, en composant le numéro 1 800 863-1609, dédié à la qualité des services;
- par courriel, à l'adresse suivante : exprimezvous@rdl.gouv.qc.ca

Dans tous les cas, la Régie vous communiquera une réponse dans un délai d'au plus 72 heures.

De plus, si vous jugez qu'un membre de l'équipe de la Régie ne vous a pas accordé toute l'attention à laquelle vous étiez en droit de vous attendre, vous pouvez formuler vos commentaires ou déposer une plainte au bureau de la présidente de la Régie et les transmettre par écrit à l'adresse suivante. Une réponse vous sera transmise par écrit dans un délai de 30 jours.

Bureau de la présidente
Régie du logement du Québec
Rez-de-chaussée, bureau 2360
Village Olympique, pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2360
Montréal (Québec) H1T 3X1

Nous sommes là pour vous

La Régie du logement vous remercie de votre attitude respectueuse à l'égard de son personnel.

En outre, dans le but de nous aider à améliorer notre service, nous vous prions de nous communiquer tout changement d'adresse : vous serez ainsi assuré de recevoir tout avis, décision ou autre communication de notre part.

Disponibilité de la Déclaration de services aux citoyens

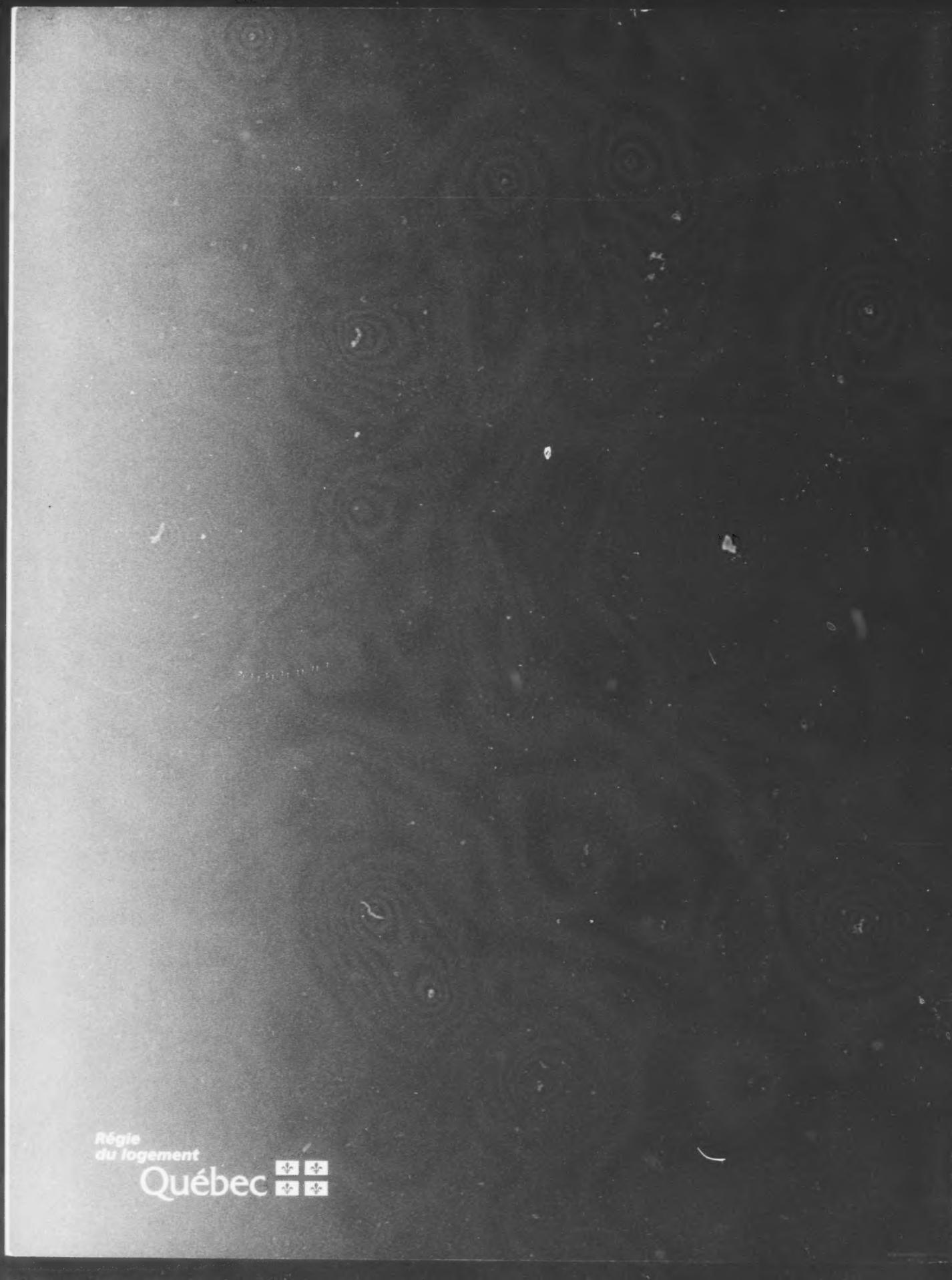
Cette déclaration est disponible dans tous les bureaux de la Régie ainsi qu'à son site Internet à l'adresse http://www.rdl.gouv.qc.ca. Nous pouvons également vous la faire parvenir par courrier.

Comment nous joindre

Pour nous joindre au téléphone ou pour vous rendre à un bureau de la Régie du logement situé près de chez vous, veuillez consulter cette liste de nos bureaux. Elle est également disponible au site Internet de la Régie, où elle est constamment mise à jour, à l'adresse http://www.rdl.gouv.qc.ca/.

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30, à l'exception des bureaux de Montréal et de Québec qui sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30.

Veuillez noter que nos services de renseignements téléphoniques sont généralement moins achalandés en après-midi.



Régie
du logement
Québec